



Gobierno
de Chile

gob.cl

21 de noviembre de 2022

Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Comisión para la Integridad Pública y Transparencia, SEGPRES
Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda



AGENDA

1. Contexto y motivación

2. Descripción del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

3. Criterios para comprometer el Sistema

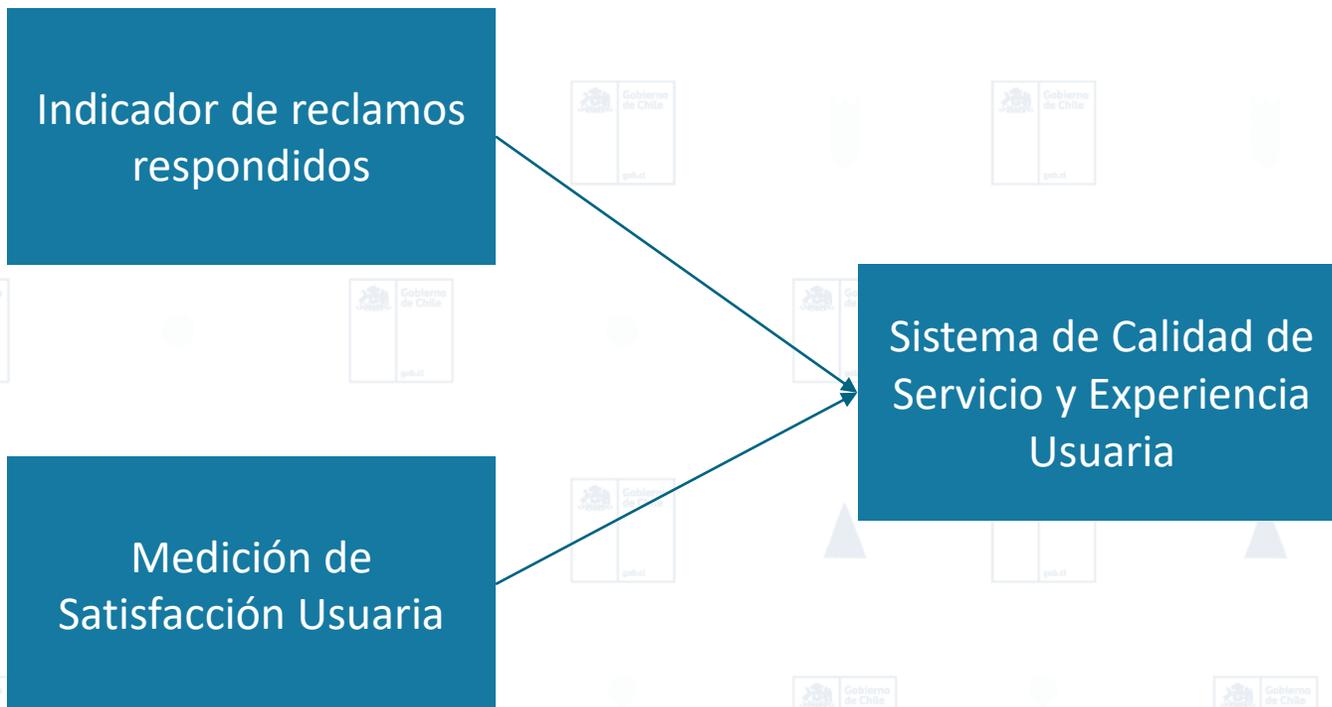
4. Asistencia técnica

CONTEXTO Y MOTIVACIÓN

- La legitimidad y confianza de los/as ciudadanos/as en el Estado está fuertemente relacionada con la satisfacción usuaria (OCDE, 2022). Fortalecer la calidad de servicio y experiencia usuaria es clave para una mejor relación entre el Estado y las personas.
- Existen brechas en la experiencia usuaria al acceder a servicios públicos y una percepción de maltrato en la ciudadanía (Estudio Nacional de Transparencia, 2020).
 - 88% siente que el Estado es distante
 - 83% siente que tiene una relación de maltrato con el Estado
 - 82% siente discriminación desde el Estado
 - 24% confía en el Estado
- Las instituciones públicas enfrentan un entorno cada vez más complejo. El contexto de transformación digital, social y verde requiere de una administración pública que escuche, responda rápido e innove.

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

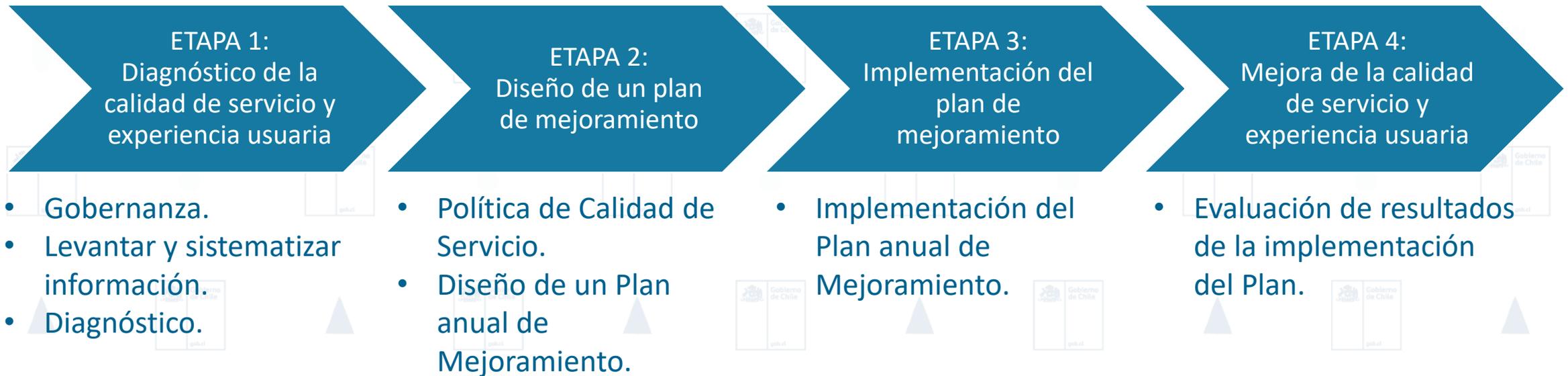
Avanzar desde la medición de satisfacción usuaria y reclamos, al uso de la información para la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de la elaboración de diagnósticos que fundamenten el diseño, implementación y evaluación de planes de mejoramiento de calidad de servicio, instalando capacidades en las instituciones públicas.



- Experiencia usuaria como prioridad estratégica.
- Análisis conjunto de fuentes de información.
- Implementación de acciones concretas.
- Participación de todas las áreas de la institución y usuarios/as.

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Avanzar desde la medición de satisfacción usuaria y reclamos, al uso de la información para la mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria, a través de la elaboración de diagnósticos que fundamenten el diseño, implementación y evaluación de planes de mejoramiento de calidad de servicio, instalando capacidades en las instituciones públicas.



SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

Etapa	Objetivo de gestión
Etapa 1: Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="568 386 2474 522">1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.<li data-bbox="568 522 2474 708">2. La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.<li data-bbox="568 708 2474 779">3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.
Etapa 2: Diseño de un plan de mejoramiento	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="568 779 2474 965">1. La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
Etapa 3: Implementación del plan de mejoramiento	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="568 965 2474 1136">1. La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
Etapa 4: Mejora de la calidad de servicio y experiencia usuaria	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="568 1136 2474 1258">1. La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.<li data-bbox="568 1258 2474 1382">2. La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.

ETAPA 1

1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

- Compuesto por funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión, entre otras.

2. La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.

- Medición de Satisfacción Usuaría (para los Servicios que corresponda), incluyendo mediciones de años anteriores.
- Identificación de registros administrativos.
- Análisis de atención ciudadana a través de múltiples fuentes de información (reclamos respondidos, tiempos de respuesta, instrumentos de percepción usuaria).

ETAPA 1 (Continuación)

3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

- Informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.
- Difusión con funcionarios/as, directivos y Consejo de la Sociedad Civil (COSOC).

ETAPA 2

1. La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

- Definición o actualización de la Política de Calidad de Servicio.
- Diseño del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:
 - Actividades, priorización, áreas responsables, población objetivo, indicadores y metas.
- Ambos diseñados en forma participativa, con funcionarios/as y usuarios/as (COSOC).
- Consideran la opinión del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.

CRITERIOS PARA COMPROMETER EL SISTEMA, SUS COMPONENTES Y ETAPAS

COMPROMETEN EL SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

COMPROMETEN LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA DENTRO DEL SISTEMA

COMPROMETEN ETAPA 2

- Todas las instituciones que entreguen algún tipo de prestación y/o servicio a la ciudadanía.
- Instituciones con trámites apropiados para una medición de satisfacción.
- Cuentan con datos de contacto de usuarios/as.
- Más de 20.000 transacciones.
- Aprobación de la Red de Expertos.
- Instituciones que han desarrollado planes de mejoramiento en esta temática.
- Aprobación de la Red de Expertos.



ASISTENCIA TÉCNICA

- Guías metodológicas y formatos para el análisis de información, elaboración de diagnósticos y planes de acción.
 - Talleres y reuniones para apoyar la implementación de las etapas.
 - Plataforma para apoyar la elaboración de medios de verificación y manejar la comunicación con la Red de Expertos.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Institución	Nombre	Correo
Comisión para la Integridad Pública y Transparencia, SEGPRES	Denysse Rivas Cabrera	drivas@minsegpres.gob.cl
Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda	Francisca Vidal	fvidal@hacienda.gov.cl

